

Bedrijfsmaatschappelijk Werk

Maatschappelijke dienstverlening binnen bedrijven

De afdeling Bedrijfsmaatschappelijk Werk is in 1970 voortgekomen uit het Algemeen Maatschappelijk Werk. De afdeling stelt zich ten doel, op professionele wijze, maatschappelijke dienstverlening aan bedrijven te leveren. De op deze wijze gegenereerde gelden komen ten goede aan de algehele organisatie: nieuwe en bestaande afdelingen worden financieel ondersteund. Opdrachtgevers die van Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werk betrekken geven hierdoor mede blijk van hun maatschappelijke betrokkenheid.

Het werkterrein van de bedrijfsmaatschappelijk werker is het – brede – gebied van alle psychosociale problemen in privé- en/of werksfeer die een negatieve invloed kunnen hebben op het functioneren van een werknemer. Cruciaal is het vermogen van de bedrijfsmaatschappelijk werker om zijn kennis en capaciteiten in te zetten op zowel het belang van de medewerkers alsmede de belangen van de organisatie waarin hij/zij werkzaam is. In nauwe samenwerking met bedrijfsartsen en management levert het bedrijfsmaatschappelijk werk een bijdrage aan het voorkomen van (ziekte)verzuim of – indien reeds sprake is van verzuim – een zo spoedig mogelijke reïntegratie. De visie en doelstelling van Humanitas en de beroepscode van de NVMW (Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werk) vormen de basis van deze dienstverlening.

De werkwijze van Humanitas BMW kenmerkt zich door:

- efficiënte en resultaatgerichte dienstverlening door '5 op 5' formule, d.w.z. vijf gesprekken op een dag en vijf gesprekken met een cliënt;
- maandelijkse transparante verantwoording;
- signalering van top-drie problematiek binnen het bedrijf;
- goede prijs-kwaliteit verhouding;
- het aanleveren van branchegegevens.

Een bedrijfsmaatschappelijk werker is geen belangenbehartiger. Dit kenmerkt het beroep en vormt het onderscheid met andere vormen van maatschappelijke dienstverlening. Uitgangspunten als kortdurende begeleiding, het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid en stimuleren van zelfredzaamheid karakteriseren de werkwijze van de Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werker. De mogelijkheid om naar andere gespecialiseerde vormen van hulpverlening binnen Humanitas te verwijzen, onderscheidt Humanitas BMW in positieve zin.

Kwaliteit = maatwerk

Sinds 2007 is Humanitas Bedrijfsmaatschappelijk Werk wederom voor vijf jaar ISO gecertificeerd. Hiermee wordt de kwaliteit van de primaire processen en ondersteunende diensten gewaarborgd. Aandacht voor kwaliteit dient een continue proces te zijn. Om die reden hebben wij twee jaar geleden de kwaliteitcirkel geïntroduceerd. De tevredenheid c.q. het functioneren van de bedrijfsmaatschappelijk werkers wordt gemeten bij zowel opdrachtgevers, functionarissen waarmee de bedrijfsmaatschappelijk werkers samenwerken, de cliënten en de bedrijfsmaatschappelijk werkers zelf. Inmiddels functioneert deze aanpak naar behoren. Het effect is dat alle processen en ontwikkelingen door het management worden gevolgd en waar nodig ook verbeteringen worden ingezet.

Humanitas is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten, afgestemd op de behoeften van de opdrachtgevers. Humanitas biedt flexibele mogelijkheden waar het benodigde specifieke deskundigheden en inzet van uren betreft. In de dienstverlening wordt een aantal fasen doorlopen om de kwaliteit te waarborgen:

1. Het, samen met de opdrachtgever, formuleren van een profielschets, het vaststellen van de inzet aan uren bedrijfsmaatschappelijk werk en de te behalen doelen. De afspraken worden contractueel vastgelegd.
2. Tussentijdse evaluaties met opdrachtgever, accountmanager van Humanitas en bedrijfsmaatschappelijk werker(s). In deze gesprekken staat de kwaliteit van dienstverlening centraal; werkwijze en doelen worden eventueel bij- of opnieuw vastgesteld. Humanitas draagt zorg voor verslaglegging van de evaluatiegesprekken.
3. Maandelijkse verantwoording door (tijds)registratie met aantal cliënten en contacten, gedifferentieerd naar sekse, leeftijd, hulpvragen en benodigde in- en externe contacten. Ook de probleemgebieden worden in kaart gebracht.
4. Aanbod beroepsontwikkeling ten behoeve van bedrijfsmaatschappelijk werkers. Voor deze deskundigheidsbevordering kent de NVMW registerpunten toe.



Alg. manager Ria Roolaart (2e van links) en haar team: ondersteuning voor alle BMW-ers

Resultaten Bedrijfsmaatschappelijk Werk in cijfers

De cijfers geven een totaaloverzicht van de werkzaamheden van de bedrijfsmaatschappelijk werkers.
Van alle cliënten komt 60% uit met de '5 op 5' formule. Voor de cliënten die niet met vijf gesprekken toekomen (20%) en meerdere gesprekken nodig hebben, wordt altijd toestemming verkregen door de direct leidinggevende. Daarnaast heeft 20% van de cliënten voldoende aan één gesprek.
De belangrijke preventieve taak van het bedrijfsmaatschappelijk werk om verzuim te voorkomen zien we ook terug in de cijfers. 63% wordt begeleid vóór dat verzuim plaatsvindt. In 86% van de gevallen is vervolgens ook daadwerkelijk het verzuim voorkomen.
De werksituatie is altijd de invalshoek van het bedrijfsmaatschappelijk werk: bij 45% van de cliënten betreft het zuiver de werksituatie; bij 55% is het de privé-situatie die van invloed is op het functioneren op het werk.
Als we kijken naar de uitsplitsing van de werkgerelateerde problemen springen de arbeidsverhoudingen het meest in het oog gevolgd door arbeidsinhoud en -voorwaarden binnen de organisatie.
In 92% van alle begeleidingen is de cliënt van mening dat het doel van de begeleiding is bereikt.


Inspirerende themabijeenkomst

Beroepsmatige ondersteuning

Voor Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werkers staat een uitgebreid pakket aan beroepsmatige ondersteuning ter beschikking. Startende bedrijfsmaatschappelijk werkers krijgen altijd werkbegeleiding om zich de werkwijze van Humanitas BMW eigen te maken. Verspreid over het land functioneren er vijf intervisiegroepen; een goede methode om van elkaar te leren en in het werk scherp te blijven.

Bovendien worden er op landelijk niveau themabijeenkomsten georganiseerd. Jaarlijks vindt een werkconferentie plaats waar de bedrijfsmaatschappelijk werkers worden betrokken bij het beleid en de werkplannen van de afdeling BMW.

Programma Beroepsontwikkeling

In 2008 zag het programma er als volgt uit:

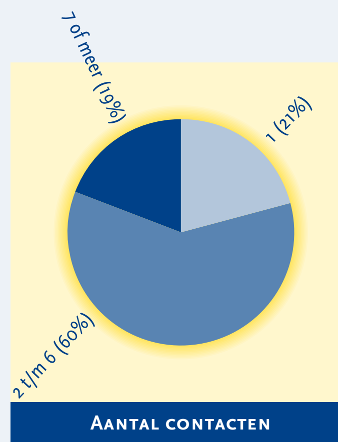
20 maart	Provocatief hulpverlenen Dhr. drs. Jeffrey Wijnberg
22 april	Strategisch Bedrijfsmaatschappelijk Werk dhr. Karel Smit, bedrijfsmaatschappelijk werker
25 september	(Bedrijfs)maatschappelijk werk – een droombaan? Dhr. Huub van Zwieten
30 oktober	Transactionele Analyse in organisaties dhr. drs. Joost Levy
25 november	Werkconferentie Ontwikkelingen en beleid 2009

Overige ontwikkelingen

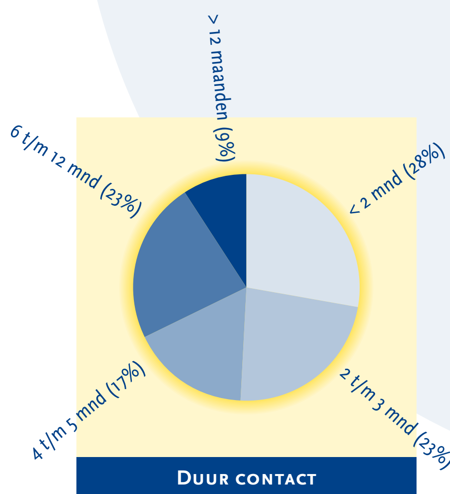
De automatisering is inmiddels voltooid en wordt door alle betrokkenen, (opdrachtgevers, bedrijfsmaatschappelijk werkers en kantoorpersoneel) als een grote verbetering gezien met betrekking tot efficiëntie, doelmatigheid en bedieningsgemak. Meer dan voorheen zijn wij in staat om specifieke informatie, zoals bijvoorbeeld branchegegevens, aan te leveren bij onze opdrachtgevers.

Bedrijfsmaatschappelijk werkers

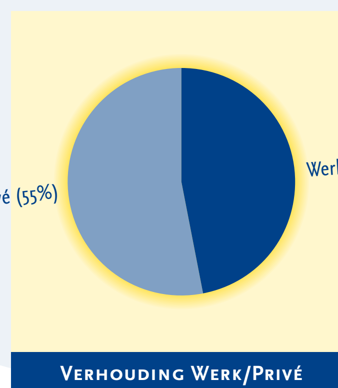
Ook dit jaar is de focus natuurlijk gericht geweest op de Humanitas bedrijfsmaatschappelijk werkers. Zij zijn het die in 'hun' bedrijven worden geconfronteerd met medewerkers die 'vastlopen' door reorganisaties, conflicten op het werk en de flexibiliteit niet meer hebben om zich aan de nieuwe omstandigheden aan te passen. De kennis die door de begeleiding



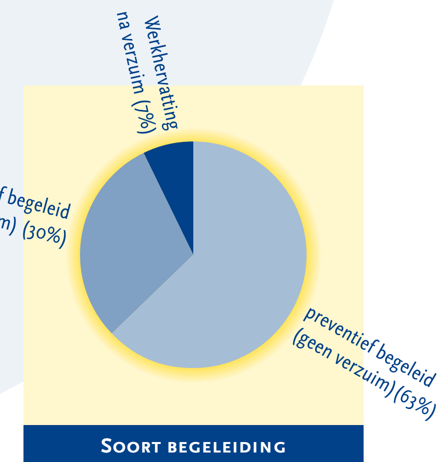
Aantal contacten



Duur contact



Verhouding Werk/Privé



Soort begeleiding

van medewerkers is opgedaan is bijzonder bruikbaar in de adviserende en signalerende taken die een bedrijfsmaatschappelijk werker ook heeft.
Het bedrijfsmaatschappelijk werk ontwikkelt zich daarnaast in het meer en meer ondersteunen van het management. Een bedrijfsmaatschappelijk werker in de 21ste eeuw dient zich te richten op het organisatiebelang, samenwerking en een zorgvuldige, transparante communicatie met alle betrokken disciplines binnen een organisatie. Dit bedrijfsmatige aspect is door Humanitas BMW dan ook benoemd als speerpunt in het algemeen beleid van de komende jaren. En reden waarom Humanitas BMW ook in de toekomst de ontwikkeling van kennis met betrekking tot deze organisatieaspecten centraal blijft stellen, onder meer in de beroepsontwikkeling van onze bedrijfsmaatschappelijk werkenden.

Opdrachtgevers

In 2008 viel wederom een toename te zien in het aantal nieuwe oproepcontracten. Het betreft hier de inzet van bedrijfsmaatschappelijk werk op trajectbasis en de inzet van vertrouwenspersonen.
Opvallend is daarnaast het vertrouwen van onze opdrachtgevers in de kwaliteit van onze coaches gezien de toename van het aantal individuele en teamgerichte coachingstrajecten die worden geleverd. Deze toename geldt eveneens het aantal (maatwerk-)trainingen, veelal gericht op het voorkomen of verminderen van stress op het werk.

Management

Het management-team vernieuwde zich flink in het afgelopen jaar. In maart trad Dorinde Gudde aan als stafmedewerker beroepsontwikkeling. En in mei konden wij een nieuwe accountmanager, Karen Spaans, verwelkomen. Wij hopen en verwachten met dit enthousiaste team met nieuw élan een goed en succesvol 2009 in te gaan.



Bedrijfsmaatschappelijk werkers van de locatie Amsterdam

Aantal problemen naar 6 categorieën

Categorieën	Aantal klachten
1 Arbeidsinhoud	219
	84
2 Arbeidsverhoudingen	321
	85
3 Arbeidsomstandigheden	183
	35
4 Arbeidsvoorwaarden	186
	48
5 Reorganisatie/verandering	59
	17
6 Privé/persoonlijk	1110
	430

Legenda: Primair / Secondair

Meest voorkomende klachten		
Primair		
Relationeel	246	11,84%
Gezondheid	246	13,23%
Materiële oorzaken	221	14,37%
Regelingen (kinderopvang, bijzonder verlof)	120	8,86%
Onvoldoende vaardigheden	120	10,27%
totaal top-5	953	59%
Secundair		
Gezondheid	159	22,75%
Materiële oorzaken	58	9,43%
Onvoldoende vaardigheden	55	10,38%
Assertiviteit	50	10,10%
Levensfase	41	9,17%
totaal top-5	363	62%

N.B. Het bovenstaande klachtenoverzicht betreft alleen de afgesloten contacten (zie algemene gegevens).

Medewerkers

Medewerkers BMW
Ria Roolaart, algemeen manager
Karen Spaans, accountmanager, in dienst 2008
Dorinde Gudde, stafmedewerker beroepsontwikkeling, in dienst 2008
Minka Burg, adm. medewerker
Henny Malefijt, adm. medewerker
Nadia Rujevic, adm. medewerker, in dienst 2008

Bedrijfsmaatschappelijk werkers
B.M. Anoep
M. Boer-Maas
A.C.D. Bos - van Dalen
L.J.J. Breedvelt
L. Douma
F.F.J. Groot
E.M. Helbing
W.D. Hoekzema
K.I. Horman
R.A. Jongsma
J.A. Kiesenberg
G.B. Kreulen
E. Mok
A. Popken
A.D. Putten
J. Ree
D.L.C. Rusland
H.J. Sanders
M.K. Schwarz
H.F. Sins
K.M. Sjoorda
G.H.J. Steen
F.A. Tesink
E.M. Visser
E. Vochteloo
J. Wieringa
C.T.M. Zuijlen

In dienst gekomen 2008
K.A. Smit
T.C. Bakker
A.H.M. van Deursen
S.J.J. Hennep
D. Kazanci

Uit dienst 2008
M.I. Debipersad
K.H. Wakker
T.C. Bakker
W. van Laar
E. Kole
S.J.J. Hennep
J.A. Straatman
C.S. Bhikhoe
H. Heijerman
M.E.J. Lumens
M.N. Oosterhof
M.A.H. van Stratum-Daniels
M.A.B. Meertens
I. Zoutendijk